

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Рішенням Правління Полікомбанку  
(Протокол від \_\_.\_\_. 2025 року № \_\_)**

**Голова Правління**

\_\_\_\_\_ **Микола ТАРАСОВЕЦЬ**

**Порядок  
розгляду звернень та проведення особистого  
прийому клієнтів в Полікомбанку**

**1. Загальні положення**

1.1. Цей порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень Клієнтів, контролю за їх виконанням в Акціонерному товаристві "Полікомбанк" (далі – Банк) та основні вимоги до організації і проведення особистого прийому клієнтів Банку.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України "Про звернення громадян" (далі – Закон), Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997р. № 348, інших нормативно-правових актів України.

1.3. Звернення Клієнтів, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

1.4. Діловодство за зверненнями Клієнтів в Банку ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на організаційно-правовий відділ.

1.5. Порядок затверджується Правлінням та розміщується на вебсайті Банку <https://www.policombank.com> для публічного інформування Клієнтів.

**2. Визначення термінів**

2.1. Клієнти Банку – фізичні особи та суб'єкти підприємницької діяльності, які звертаються до Полікомбанку за придбанням або користуються банківськими та іншими фінансовими послугами.

2.2. Звернення - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

2.3. Пропозиція (зауваження) - звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Банку.

2.4. Заява (клопотання) - звернення із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Банку, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

2.5. Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) працівників Банку.

### 3. Вимоги до оформлення звернень

3.1. Звернення Клієнтів мають бути оформлені відповідно до вимог ст. 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника та викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та підписано заявником із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається (типова форма звернення міститься в Додатку 1 та розміщується на вебсайті Банку <https://www.policombank.com>).

3.2. Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином та окрім інформації, зазначеної у п. 3.1. Порядку містити повну назву підприємства, код ЄДРПОУ та місце реєстрації юридичної особи. Письмове звернення має бути надруковано, підписано уповноваженою особою заявника, підпис якого за необхідності скріплюється печаткою юридичної особи із зазначенням дати.

3.3. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених в п. 3.1., 3.2. Порядку, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження.

3.4. Банком не розглядаються звернення та скарги:

- без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство;
- подані з порушенням строків, передбачених ст. 17 Закону;
- подані одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;
- осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення надсилається особі, яка подала звернення.

3.5. Всі отримані Банком звернення зберігаються у організаційно-правовому відділі.

### 4. Приймання, попереднє опрацювання та реєстрація звернень Клієнтів

4.1. Розгляд звернень Клієнтів є важливим засобом отримання інформації щодо роботи всіх підрозділів Банку, що сприяє розвитку та удосконаленню роботи Банку. У роботі із зверненнями Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань та задоволення законних вимог Клієнтів.

4.2. Інформація щодо порядку подачі звернень Клієнтів та вимоги до їх оформлення розміщена на вебсайті Банку <https://www.policombank.com> в розділі "Звернення клієнтів".

4.3. За ознаками надходження звернення поділяються на такі:

**4.3.1. Первинне** – це звернення Клієнта, який:

- вперше звернувся до Банку або не звертався протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням;

- не вперше звернувся до Банку, але питання, порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

- не вперше звернувся до Банку, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

#### **4.3.2. Повторне** – звернення, у яких:

- питання, що порушене в першому зверненні Клієнта, не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

- оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням Клієнта;

- звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення Клієнта;

- повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь Клієнту не надавалася;

- викладається звернення від того самого Клієнта з того самого питання, яке вже вирішено по суті. Якщо в повторному зверненні Клієнта разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, Клієнт звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в Банку в установленому порядку.

**Неодноразове** – це звернення Клієнта, які надійшли до Банку з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь Банком ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

**Масове** – це звернення, що надходять у великій кількості від різних Клієнтів з однаковим змістом або суттю питання.

#### 4.4. За формою звернення може бути:

- **усним**, яке надійшло на телефон гарячої лінії Банку 0 800 210-115, або за телефонами контакт центрів (0462) 77 48 95 та (0462) 678 000, або викладеним Клієнтом і записаним працівником Банку під час особистого прийому;

- **письмовим**, яке надійшло до Банку поштою або надане Клієнтом до Банку особисто або через уповноважену ним особу, або законним представником в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб, якщо їх повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства (у тому числі надане під час особистого прийому);

- **електронним**, яке надійшло на електронну адресу Банку [info@polcombank.com](mailto:info@polcombank.com).

#### 4.5. Порядок приймання звернень Клієнтів.

4.5.1. При надходженні усного звернення працівник Банку вислуховує Клієнта, записує звернення до журналу реєстрації звернень громадян (далі – Журнал), та в разі можливості одразу надає відповідь усно або на зазначений ним телефон, після уточнення запитуваної інформації.

В усному зверненні Клієнт зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання;
- 3) контактний телефон;

4) суть порушеного питання.

У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, то в такому випадку працівник Банку повідомляє Клієнта про те, що йому необхідно звернутися до найближчого відділення Банку з метою подання звернення в письмовій формі або повідомляє про можливість надання звернення на електронну адресу Банку.

4.5.2. При надходженні електронного звернення відповідь надається на електронну поштову адресу Клієнта, яку він зазначив у своєму зверненні. Всі отримані електронні звернення друкуються та реєструються секретарем Голови Правління.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу Банку. Якщо електронне звернення надійшло у неробочий день, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

У разі, коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, або звернення містить інформацію, яка є банківською таємницею, то в такому випадку Клієнту повідомляється на його електронну адресу про необхідність особистого подання звернення до Банку. В разі, якщо у Клієнта немає можливості відвідати Банк, він може подати звернення через свого законного представника. У такому випадку Банк приймає таке звернення та надає відповідь відповідно до процедури, встановленої Порядком.

4.5.3. Письмові звернення Клієнтів, що надійшли поштою або подані ними особисто в процесі обслуговування в Банку, приймаються та централізовано реєструються в Журналі секретарем Голови Правління, в день їх надходження.

Письмове звернення без зазначення місця проживання громадян або коду ЄДРПОУ юридичних осіб, та/або не підписане заявником, або таке, із змісту якого неможливо встановити особу заявника, визнається анонімним і не підлягає розгляду Банком.

4.5.4. Під час реєстрації кожному зверненню присвоюється вхідний номер, який відповідає номеру в Журналі звернень. Повторні, неодноразові звернення реєструються як первинні.

Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Банку, який ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки документа.

На вимогу Клієнта, який особисто подав звернення до Банку, на другому екземплярі звернення або його копії Банком ставиться дата прийняття звернення та реєстраційний номер.

4.6. У разі отримання повторного звернення, секретар Голови Правління у правому верхньому куті першої сторінки звернення робить відмітку "повторно", зазначає дату, номер та виконавця попереднього звернення, а також прикріплює все попереднє листування.

4.7. Після реєстрації, звернення передається Голові Правління або особі, що його заміняє, для розгляду та визначення відповідального працівника для опрацювання та підготовки відповіді.

4.8. Звернення, що стосується конфлікту інтересів, передається секретарем Голови Правління на розгляд до підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс). Такі звернення розглядаються у порядку визначеному Політикою запобігання та управління конфліктами інтересів в Акціонерному товаристві "Полікомбанк", затвердженою рішенням Наглядової ради від 26.09.2024 р., протокол № 15.

## **5. Розгляд звернень громадян**

5.1. Всі звернення Клієнтів розглядаються протягом тридцяти календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх отримання.

Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний, святковий чи неробочий день.

Якщо для вирішення порушених Клієнтом питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернення може бути продовжено. Повідомлення про продовження строку розгляду звернення надсилається Клієнту, не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку розгляду звернення, із зазначенням причини продовження. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Звернення Клієнтів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

5.2. Отримавши повторне звернення відповідальний працівник вивчає причини, що призвели до його подання.

5.3. За результатами розгляду та перевірки звернення, відповідальний працівник:

- готує висновки Голові Правління, та в разі виявлення порушень, надає пропозиції щодо їх усунення;

- готує проект відповіді Клієнту та передає його на погодження в організаційно-правовий відділ та у відділи, яких стосується звернення.

5.4. Проект відповіді повинен включати:

- номер та дату реєстрації звернення;
- причини задоволення або відхилення звернення з належним обґрунтуванням та посиланням на законодавство України;
- заходи, вжиті Банком у разі виявлення ним порушення;
- інформацію про право Клієнта в разі незгоди з результатами розгляду звернення звернутися до НБУ та/або до суду та/або до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
- ПІБ виконавця відповіді та його контактний телефон.

5.5. Після погодження всіма зацікавленими працівниками проект відповіді передається на підпис Голові Правління.

5.6. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів для його виконання, а Клієнта повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

5.7. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома Клієнта не пізніше, ніж через десять днів з дня його надходження.

5.8. В разі незгоди з отриманою відповіддю Банку, Клієнт має право звернутись із зверненням до Національного банку України, інформація щодо порядку розгляду звернень до якого розміщена у розділі "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва НБУ або до суду відповідно до законодавства України.

5.9. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

5.10. Контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень Клієнтів в Банку покладено на організаційно-правовий відділ.

По закінченню кожного кварталу начальник організаційно-правового відділу або особа, що його заміняє, здійснює аналіз звернень Клієнтів Банку та передає їх для розгляду та прийняття відповідних заходів на Правління Банку.

## **6. Формування справ та зберігання документів за зверненнями Клієнтів**

6.1. Відповідальним за своєчасну передачу звернення до працівника призначеного за його розгляд та надання відповіді є секретар Голови Правління.

6.2. Контроль за правильністю оформлення, своєчасним наданням відповіді на звернення, формуванням справи, зберіганням матеріалів звернень та їх комплектністю покладається на організаційно-правовий відділ.

6.3. Строк зберігання документів за зверненнями Клієнтів визначається відповідно до строків, визначених у номенклатурі справ Полікомбанку. Після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертно-перевірної комісії та згідно з актом знищення, затвердженим Головою Правління або уповноваженою ним особою, звернення та матеріали щодо їх розгляду знищуються.

## **7. Організація особистого прийому Клієнтів Банку**

7.1. Перелік керівників та посадових осіб Банку, які мають право проводити особистий прийом Клієнтів визначається Наказом Голови Правління.

7.2. Особистий прийом громадян (далі – прийом) проводиться Головою Правління та визначеними посадовими особами відповідно до затвердженого графіку особистого прийому Клієнтів Банку (далі – Графік), який розміщується на вебсайті Банку <https://www.policombank.com> в розділі "Звернення клієнтів".

7.3. Прийом Клієнтів здійснюється за попереднім записом (далі – запис) у дні, години та за адресами визначеними Графіком.

7.4. Попередній запис Клієнтів на прийом проводиться не пізніше, ніж за три робочі дні до дати проведення особистого прийому.

Запис проводиться за телефоном: (0462) 651 000 або особисто за адресою: м. Чернігів, проспект Перемоги, 39, приймальня Голови Правління.

7.5. Запис на прийом до Голови Правління проводиться у разі, якщо порушене Клієнтом питання залишилося не вирішеним по суті після його прийому іншою посадовою особою.

7.6. Під час запису на особистий прийом у Клієнта або його законного представника з'ясовуються: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний номер телефону (за наявності), запитується документ, що підтверджує повноваження на представлення інтересів Клієнта, зміст питання, що потребує вирішення, чи звертався громадянин з цього питання раніше і куди, чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення, тощо.

Зазначена інформація вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян секретарем Голови Правління. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

7.7. За умови надання під час запису на прийом довіреності представника, він може брати участь при прийомі, як представник Клієнта. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

7.8. У разі якщо Клієнт або його або представник відмовляє у наданні інформації про себе та про зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність порушень у Банку, запис визнається таким, що не відбувся за ініціативою Клієнта.

7.9. Клієнтам під час запису на прийом повідомляють про дату, годину і місце прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок їх доступу до приміщення або надають обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

7.10. Уповноважені працівники Банку, які здійснюватимуть прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених Клієнтом у зверненні, можуть залучати до розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержувати від них необхідну інформацію.

Наявність у Клієнта особливих потреб або пільг можуть враховуватися при черговості запису, визначенні годин прийому, його підготовці та проведенні.

7.11. Посадова особа під час прийому зобов'язана об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

7.12. Посадова особа, яка веде прийом Клієнтів, за результатами розгляду звернення Клієнта, керуючись чинним законодавством має право, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

1) задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

3) пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

7.13. Письмове звернення, яке подається Клієнтом на особистому прийомі, реєструється в Журналі. Про результати розгляду звернення Клієнт повідомляється письмово або усно (за його бажанням) про що здійснюється відповідний запис в Журналі.

7.14. Після прийняття рішення щодо звернення Клієнта та внесення інформації до Журналу, посадова особа, яка проводила прийом та Клієнт своїми підписами у Журналі засвідчують факт ознайомлення з прийнятим рішенням.

7.15. Якщо Клієнт не з'явився або прийом з інших поважних причин не відбувся, визначена посадова особа зазначає про це у журналі обліку особистого прийому громадян.

7.16. За результатами розгляду звернень Клієнтів під час проведення особистого прийому, Голова Правління приймає відповідні заходи щодо усунення виявлених порушень працівниками та їх наслідків.

7.17. По кожному питанню, зазначеному у зверненні, готується відповідь та протягом 30 календарних днів направляється Клієнту за адресою, зазначеною ним при особистому прийомі.

## **8. Навчання працівників**

8.1. З метою обізнаності порядку розгляду звернень Клієнтів, з кожним працівником Банку, який задіяний до взаємовідносин із Клієнтами під час надання банківських послуг, працівником організаційно-правового відділу проводиться навчання згідно із затвердженим планом проведення навчання в Банку.

**Начальник організаційно-правового відділу**

**Тамара ФЕДОРОВА**



Додаток 1 до Порядку розгляду  
звернень та проведення особистого  
прийому клієнтів в Полікомбанку

**Форма/бланк**  
**електронного звернення громадянина**  
яке надсилається на корпоративну електронну пошту (e-mail)  
Полікомбанку

Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Місце проживання громадянина (повна поштова адреса)	
Електронна адреса (e-mail)	
Номер телефону	
Суть питання	
Спосіб відправлення відповіді на звернення (необхідне підкреслити/вказати)	поштою на e-mail
Дата звернення	

**Начальник організаційно-правового відділу**

**Тамара ФЕДОРОВА**

## **Інформація щодо порядку звернення Клієнтів до Полікомбанку**

### **1. Письмові звернення подаються Клієнтами:**

- на поштову адресу Банку:

14017, м. Чернігів, проспект Перемоги 39;

- на електронну адресу Банку:

[info@polcombank.com](mailto:info@polcombank.com);

- шляхом заповнення форми звернення на вебсайті Банку <https://www.polcombank.com> в розділі "Звернення клієнтів".

### **2. Усні звернення подаються Клієнтами:**

- цілодобово за телефоном 0 800 210-115

- у робочі дні з 9-00 до 17-00 за телефонами контакт центрів:  
(0462) 77 48 95 та (0462) 678 000

### **3. Інформація, яка зазначається Клієнтом при зверненні:**

- прізвище, ім'я, по батькові Клієнта;
- місце проживання;
- контактний номер телефону;
- зміст питання, що потребує вирішення;
- чи звертався громадянин з цього питання раніше і куди;
- чи приймалися рішення за зверненням з цього питання,
- дата та номер відповіді на попереднє звернення.

Звернення подаються Клієнтами особисто або через його уповноважену особу на підставі нотаріально посвідченої довіреності.

**4. Запис на особистий прийом здійснюється за номерами телефонів, вказаними у графіку особистого прийому Клієнтів керівниками Полікомбанку розміщеного на вебсайті Банку <https://www.polcombank.com> або особисто за адресами, вказаними у Графіку.**

**Запис здійснюється не пізніше ніж за три робочі дні до особистого прийому згідно із затвердженням графіком.**

В разі незгоди з отриманою відповіддю Банку, Клієнт має право звернутись із зверненням до Національного банку України, інформація щодо порядку розгляду звернень до якого розміщена у розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва НБУ, або до суду відповідно до законодавства України.

---

**ПРАВА КЛІЄНТІВ,  
ПЕРЕДБАЧЕНІ ЗАКОНОМ УКРАЇНИ  
«ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН»**

Відповідно до ст. 1 Закону України від 02 жовтня 1996 № 393/96-ВР "Про звернення громадян" громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, медіа, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Кожен громадянин користується правом отримувати необхідну інформацію на підставі письмових звернень, звернень надісланих з використанням мережі Інтернет, засобами електронного зв'язку (електронне звернення), усних звернень викладених на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.